

**ANALISA KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
TERHADAP KEPUASAN PARA KARYAWAN PENGGUNA
PADA RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi Akuntansi

Diajukan oleh :

BONDHAN SURYA DWI PUTRA

0613010257/FE/EA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

JAWA TIMUR

2011

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmatnya yang dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PEMAHAMAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK”** (Studi Kasus Pada Komite Pengusaha Alas Kaki Kota Mojokerto).

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan ekonomi akuntansi, di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis sangat berterima kasih atas segala bantuan dan fasilitas dari berbagai pihak yang diberikan kepada penulis guna mendukung penyelesaian skripsi ini. Maka, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. R. Teguh Soedarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanudin, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Sri Trisnaningsih, MSi selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra. Ec. Sri Hastuti, MSi selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar telah meluangkan waktu dan tenaganya dalam memberi bimbingan, terima kasih atas semua saran, motivasi, dan bimbingannya selama penyusunan skripsi ini.
5. Segenap tenaga pengajar, staf, dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

6. Bapak dan Ibu tercinta terima kasih atas kasih sayang, kesabaran, semangat dan dukungan moril maupun materiil dengan tulus ikhlas tanpa pamrih.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu – persatu. Skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, maka penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun bagi kesempurnaan.

Surabaya, 13 Mei 2011



Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hasil - Hasil Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Pengertian dan Dimensi Kualitas Jasa.....	14
2.2.2 Kepuasan Pengguna.....	18
2.2.3 Sistem Informasi Akuntansi.....	19
2.2.4 Hubungan Antar Konsep.....	23
2.3 Kerangka Pikir.....	25
2.4 Hipotesis.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	27
3.1.1 Definisi Operasional.....	27

3.1.2 Pengukuran Variabel.....	30
3.2 Teknik Pengukuran Sampel.....	32
3.2.1 Populasi.....	32
3.2.2 Sampel.	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4 Pengujian Validitas, Reliabilitas dan Normalitas Data.....	34
3.4.1 Uji Validitas.....	34
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.4.3 Uji Normalitas.....	36
3.5 Asumsi Klasik.....	37
3.6 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	40
3.6.1 Teknik Analisis.....	40
3.6.2 Uji F.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
4.1.1 Sejarah Umum Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.....	44
4.1.2 Lokasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.....	46
4.1.3 Visi dan Misi.....	46
4.1.4 Motto.....	47
4.1.5 Nilai.....	47
4.1.6 Struktur Organisasi Perusahaan.....	48
4.1.7 Tugas Pokok dan Fungsi.....	49
4.1.8 Program dan Kegiatan.....	49
4.2 Gambaran Umum Responden.....	52
4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53

4.2.2 Berdasarkan Usia.....	53
4.2.3 Berdasarkan Pekerjaan.....	55
4.2.4 Berdasarkan Tingkat Penghasilan Per Bulan.....	55
4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	56
4.3.1 Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik (X_1).....	56
4.3.2 Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan (X_2).....	58
4.3.3 Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap (X_3).....	60
4.3.4 Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan dan Kepastian (X_4).....	62
4.3.5 Distribusi Frekuensi Variabel Empati (X_5).....	64
4.3.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	66
4.4 Pengujian Instrumen Penelitian.....	67
4.4.1 Uji Validitas.....	67
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	68
4.4.3 Uji Normalitas.....	69
4.4.4 Uji Asumsi Klasik.....	70
4.4.4.1 Uji Multikolinieritas.....	70
4.4.4.2 Uji Autokorelasi.....	72
4.4.4.1 Uji Heteroskedastisitas.....	72
4.5 Metode Analisis Data.....	74
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	74
4.5.2 Pengujian Hipotesis Pertama.....	76
4.5.3 Koefisien Determinan.....	77
4.6 Pembahasan.....	78
4.7 Perbedaan Hasil Penelitian Sekarang dengan Terdahulu.....	79
4.8 Keterbatasan Penelitian.....	80

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Tabel Permasalahan	6
--------------------------------------	---



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Pikir	25
---------------------------------------	----



ANALISA KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KEPUASAN PARA KARYAWAN PENGGUNA PADA RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA

Bondhan Surya Dwi Putra

Abstrak

Rumah sakit sebagai sarana penyedia jasa pengobatan bagi pengguna yang memerlukan perawatan dan pengobatan saat ini berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Jasa adalah kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Keberhasilan tersebut dapat diukur dengan tercapainya tujuan perusahaan. Adapun tujuan perusahaan sendiri berfungsi sebagai pedoman bagi manajemen untuk menjalankan aktivitas perusahaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Tujuan ini dapat dicapai apabila sistem perusahaan mampu mengatasi berbagai hambatan yang timbul dari dalam maupun luar perusahaan. Dengan tercapainya tujuan perusahaan, maka diharapkan keuntungan yang diperoleh dapat menjamin kelangsungan hidup dan perkembangan perusahaan. Untuk itu perencanaan dan pengendalian sebagai bagian dari fungsi manajemen mutlak dibutuhkan oleh perusahaan guna memudahkan tugas manajemen dalam mencapai tujuan.

Rumah Sakit Umum Haji Surabaya yang terletak di Jalan Manyar Kertoadi, merupakan RSU milik Pemprov Jatim dengan Tipe B yang telah ditetapkan dengan Perda Prov Jatim No 11 tahun 2008 tentang organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Prov Jatim dan ditindak lanjuti dengan Peraturan Gub. Jatim No 114 tahun 2008 tentang uraian tugas Direktur, Wakil Direktur, Bidang, Bagian, Seksi dan Sub Bagian di RSU Haji Surabaya Prov. Jatim.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Pengukuran variabelnya menggunakan skala interval adalah mengurutkan (ranking) responden dari tingkatan “paling rendah” ke tingkat “paling tinggi” yang akan menghasilkan data interval yang jaraknya sama tetapi tidak mempunyai nilai nol (0) absolute. 1. Sedangkan pengambilan data *purposive sampling*. Teknis analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan uji hipotesisnya berupa uji F. untuk mengolah data yang diperoleh digunakan SPSS.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan para karyawan pengguna pada Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

Keywords:. Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, dan Kepuasan para karyawan pengguna



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai sarana penyedia jasa pengobatan bagi pengguna yang memerlukan perawatan dan pengobatan saat ini berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Jasa adalah kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Keberhasilan tersebut dapat diukur dengan tercapainya tujuan perusahaan. Adapun tujuan perusahaan sendiri berfungsi sebagai pedoman bagi manajemen untuk menjalankan aktivitas perusahaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Tujuan ini dapat dicapai apabila sistem perusahaan mampu mengatasi berbagai hambatan yang timbul dari dalam maupun luar perusahaan. Dengan tercapainya tujuan perusahaan, maka diharapkan keuntungan yang diperoleh dapat menjamin kelangsungan hidup dan perkembangan perusahaan. Untuk itu perencanaan dan pengendalian sebagai bagian dari fungsi manajemen mutlak dibutuhkan oleh perusahaan guna memudahkan tugas manajemen dalam mencapai tujuan.

Rumah Sakit Umum Haji Surabaya yang terletak di Jalan Manyar Kertoadi, merupakan RSU milik Pemprov Jatim dengan Tipe B yang telah

ditetapkan dengan Perda Prov Jatim No 11 tahun 2008 tentang organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Prov Jatim dan ditindak lanjuti dengan Peraturan Gub. Jatim No 114 tahun 2008 tentang uraian tugas Direktur, Wakil Direktur, Bidang, Bagian, Seksi dan Sub Bagian di RSUD Haji Surabaya Prov. Jatim.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Haji Surabaya, telah berhasil mendapatkan beberapa penghargaan yang meliputi:

1. Sertifikat ISO 9001 : 2000
2. Berstatus RS Pendidikan
3. Unit Pelayanan Masyarakat Percontohan Jawa Timur
4. Profesionalisme Award

Dan sebagai unit kerja pelayanan medik serta merupakan salah Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD yang memberi pelayanan jasa dalam bentuk perawatan dan pengobatan para pelanggan atau konsumen yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

Agar pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit Umum Haji Surabaya memuaskan pelanggannya, diperlukan suatu strategi dimana sebagian besar karyawan yang melayani pelanggan secara langsung tidak membiarkan menunggu terlalu lama dalam mengantri. Demi terwujudnya tujuan tersebut diperlukan suatu sistem informasi untuk semua aspek yang dapat diakses secara cepat dan tepat. Menurut Winarno (2004), sistem adalah sekumpulan komponen yang saling bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan informasi adalah data yang sudah diolah sehingga berguna untuk pembuatan keputusan. Masing-masing komponen memiliki fungsi yang berbeda dengan

yang lain, tetapi tetap dapat bekerja sama. Komponen sistem informasi sangat bergantung kepada proses yang terjadi pada masing-masing perusahaan. Berdasarkan jenis penggolongan dari sistem informasi menurut Winarno (2004), dalam penelitian ini menggunakan sistem informasi akuntansi.

Menurut Valerie dalam Tjiptono (2005) kualitas jasa sistem informasi akuntansi dalam penelitian ini terdiri atas lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, serta empati. Kelima dimensi tersebut diharapkan dapat mengukur sejauh mana kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dapat menjalankan pekerjaannya dengan mudah dan cepat. Pengguna sistem informasi akuntansi yang dimaksud disini adalah karyawan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

Keterlambatan penyediaan informasi akuntansi sebagai akibat data yang tidak sama antara UDD (*Unit Dose Dispensing*) dan Perawat menyebabkan terkadang masih ada selisih persediaan obat akibat data yang tidak on line, jadi perawat tidak bisa menginformasikan kepada petugas UDD bila ada perubahan terapi, sehingga perlu adanya waktu untuk mengklarifikasikan permasalahan ini. Dan tidak adanya sistem online menyebabkan UDD melakukan pendataan manual. Jadi sangat membutuhkan proses yang lama. Untuk submasalah ini masih belum mencapai target, dari 88 kejadian hanya 55 kejadian yang bisa diselesaikan, untuk sisanya kisaran 37,5 % masih belum terselesaikan. Jadi kesimpulannya kelompok berhasil menurunkan target, dari 88 kejadian menjadi 33 kejadian. Padahal sistem komputer yang digunakan disana adalah *Virtual Basic 6.00* dengan database yang digunakan *SQL 6* yang

dirasa cukup memadai dengan program-program yang terintegrasi satu sama lainnya. Tetapi karena belum bekerja maksimal, mengakibatkan karyawan melakukan pendataan manual.

Menurut A. Holky (mewakili dr. Nadjib Moein, SpPA), anggota Tim Peningkatan Mutu Pelayanan RSUD Haji Surabaya, “Kurangnya komunikasi antara UDD dan perawat, menyebabkan catatan sisa obat oral yang ada di catatan perawat dengan catatan petugas UDD tidak sama yang mengakibatkan buku catatan obat oral lebih dari satu buku. Sehingga menyebabkan miskomunikasi untuk persediaan obat oral. Oleh sebab itu, pemberian obat oral pasien tidak lengkap sesuai terapi dan banyak yang habis karena tidak ada komunikasi antara UDD dan perawat. Hal itu menunjukkan ketidaktepatan rencana pemberian obat kepada pasien dan kurangnya koordinasi antar petugas yang terkait. Yang mengakibatkan berkurangnya kepercayaan pelanggan terhadap petugas”.

Kurang tepatnya kehadiran dokter dirawat jalan paviliun, yang menyebabkan banyaknya penumpukan pasien yang tidak mendapatkan tindakan yang semestinya. Dari target yang ditetapkan, baru 98 % yang sudah tercapai. Kesimpulannya kurang disiplin dokter yang bertugas, sangat merugikan pihak rumah sakit. Serta di dalam rumah sakit antara dokter, perawat, pasien dan keluarga pasien sangat minim interaksi, dan bisa diindikasikan karena kesalahan manusia dalam hal kurangnya ruang khusus untuk tindakan. Sebagai contoh penanganan dan pengolahan data sosial pasien (ASKES), pendaftaran pasien, data medis, serta penanganan daftar kunjungan

yang masih bermasalah. Sehingga pasien tidak dapat mendapatkan pelayanan yang tepat.

Banyaknya SDM magang yang masih belajar juga, membuat salah informasi yang mengakibatkan banyaknya kesalahan. Sebagai contoh, kurang tepatnya perhitungan jumlah cairan pada pemberian cairan infus yang akan diberikan kepada pasien tanpa ada pendamping senior. Pemakaian obat medis juga masih belum mencapai target. Dari 14 hari yang ditargetkan, cuma bisa tercapai 36,7 %. Kesimpulannya pemberian obat medis tidak mampu mencapai target yang ditetapkan dan perlu dilakukan evaluasi. Dan kurang informasi antara perawat dan UDD mengakibatkan kurang paham tugas yang dijalankan, salah satu contoh: perawat tidak tahu daftar dokter tim yang ditugaskan jaga oleh dokter koordinator. Sehingga terjadi keterlambatan penanganan pada pasien.

Mengingat suatu sistem informasi ini penyediaannya terintegrasi satu dengan yang lainnya maka diperlukan ketelitian dari masing-masing pengguna. Oleh karena itu, pada penelitian ini akan dibahas mengenai seberapa besar pengaruh dari sistem informasi yang ada terhadap kepuasan pengguna sistem informasi itu sendiri yang nantinya dijadikan parameter bagi kepuasan pelanggan sistem informasi.

Tabel 1.1 : permasalahan pada Rumah Sakit Umum Haji Surabaya

No	Sub Masalah	Sebelum Perbaikan			Sesudah Perbaikan			Kejadian yang di turunkan
		Frek	%	% k	Frek	%	% k	
1	Pemberian obat oral pasien tidak lengkap sesuai terapi di paviliun lantai 3	40	45	45	3	9	9	37
2	Pemberian obat oral pasien tidak lengkap sesuai terapi di paviliun lantai 2	32	36	82	18	55	64	14
3	Pemberian obat oral pasien tidak lengkap sesuai terapi di paviliun lantai 4	16	18	100	12	36	100	4
	Jumlah	88	100		33	100		55

Sumber : **Kelompok Budaya Kerja “Nuur Qowiyyuu” RSU Haji Surabaya**

Keberhasilan menyelesaikan faktor penyelesaian :

Frek. Penyebab sebelum perbaikan – Frek. Penyebab setelah perbaikan X 100%

Frek. Penyebab sebelum perbaikan

$$= \frac{88 - 33}{88} \times 100\% = 63\%$$

Target yang belum tercapai = Target KBK – Target keberhasilan KBK

$$= 100\% - 63\% = 37\%$$

Sumber : **Kelompok Budaya Kerja “Nuur Qowiyyuu” RSU Haji Surabaya**

Perkembangan teknologi komputer sangat berpengaruh terhadap sistem informasi dan membantu manajemen perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan dengan komputer, suatu transaksi akan diproses dan dibawa ke seluruh komponen sistem yang berhubungan secara otomatis, sehingga informasi dapat disediakan dengan cepat dan sesuai dengan kebutuhan pemakai informasi.

Peranan komputer sekarang bagi perusahaan sangat penting bila dimanfaatkan secara optimal. Akan tetapi penggunaan komputer tersebut masih dipengaruhi oleh hal-hal yang mendukung kualitas informasi yang juga merupakan sifat dari informasi yang berkualitas, antara lain:

- Tangibles (Bukti Fisik)

Adalah bukti secara langsung informasi yang dihasilkan oleh proses komputerisasi yang akurat dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

- Reliability (Keandalan)

Adalah informasi yang dihasilkan dari proses komputerisasi harus dapat menyajikan informasi yang akurat dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

- Responsiveness (Daya Tanggap)

Adalah kecepatan dalam memproses informasi-informasi baru yang terjadi di lapangan sehingga para pengguna tidak ketinggalan dari informasi-informasi terkini yang sedang terjadi.

- Assurance (Jaminan dan Kepastian)

Adalah informasi-informasi yang sudah terkumpul hendaknya dapat disampaikan dengan penuh kepercayaan dan keyakinan sehingga tidak menimbulkan keragu-raguan bagi pengguna informasi nantinya.

- Emphaty (Empati)

Adalah informasi yang dihasilkan akan lebih handal bila didukung dengan perhatian yang tulus dari personil penyedia sumber informasi untuk memenuhi segala kebutuhan pengguna.

Maka dari itu, proses pengolahan data dengan komputer yang dapat menghasilkan informasi dengan cepat tidak akan dapat memberikan informasi yang akurat bila tidak didukung oleh personil-personil penyedia sumber informasi yang baik.

Dengan kualitas jasa informasi yang optimal maka para karyawan sebagai pengguna informasi dapat membuat keputusan-keputusan yang tepat (baik dan bermutu) untuk kebijakan perusahaan sehingga tingkat kepuasan para pengguna dapat tercapai secara optimal dan maksimal.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISA KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP KEPUASAN PARA KARYAWAN PENGGUNA PADA RUMAH SAKIT UMUM HAJI SURABAYA”**.

1.2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diutarakan sebelumnya dapat dirumuskan suatu permasalahannya, yaitu:

“Apakah terdapat pengaruh Kualitas Jasa (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, dan empati) dari departement sistem informasi terhadap kepuasan karyawan pengguna sistem informasi akuntansi di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya?”

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk menguji dan mengetahui sejauh mana pengaruh antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, dan empati dari departement sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Peneliti

Untuk menetapkan teori-teori yang didapat pada saat kuliah dengan keadaan sesungguhnya, dalam hal ini meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, dan empati terhadap kepuasan pengguna.

2. Manfaat bagi Ilmu Pengetahuan

Sebagai bahan referensi rekan-rekan Mahasiswa yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai kegiatan pemasaran. Dan dapat

menambah perbendaharaan kepustakaan khususnya dalam bidang ilmu manajemen pemasaran.

3. Manfaat bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi rumah sakit yang diteliti berkaitan dengan sistem informasi akuntansi dan bila ada keluhan dari pengguna dapat segera ditindaklanjuti untuk melakukan perbaikan melalui usulan-usulan yang diajukan

